

Sea un consumidor informado

- ▲ Esté seguro de que el operador del negocio tenga una licencia válida emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor. Llame gratis al teléfono antes indicado para averiguar si la persona o negocio tiene una licencia vigente otorgada por el DCA.
- ▲ Para obtener información respecto de la historia de quejas de un negocio relacionado con la seguridad, llame al número gratuito y pida la historia de cualquier queja reportable archivada con el DCA.
- ▲ Solicite ver su certificado o licencia. El gerente a cargo de una agencia de recuperación o de una compañía de sistemas de alarmas debe poseer un certificado válido de "gerente calificado". A los operadores de patrullas privadas y los investigadores privados se les exige tener licencias vigentes y que aseguren que gerentes calificados estén a a cargo de los negocios; sin embargo a los gerentes calificados no se les otorgan certificados. El DCA emite las licencias a los cerrajeros.
- ▲ Compare precios. Obtenga tres o más estimaciones por servicios similares.
- ▲ Conozca y entienda cuáles servicios están siendo brindados antes de entrar en un contrato. Una compañía de sistemas de alarmas debe brindarle un contrato escrito que incluya el número de licencia asignada a la compañía, la fecha aproximada en que el trabajo empieza y termina, y una descripción del sistema de alarma que será instalado, así como cualquier otro servicio brindado una vez que sea instalado. Lea el contrato completamente y asegúrese de que Ud. lo entienda.
- ▲ Para averiguar cuánto tiempo lleva un negocio de establecido, Ud. puede comunicarse con su oficina local de Better Business Bureau. Comuníquese con la sección contra fraudes al consumidor de su fiscalía local por información acerca de si un dueño de negocio ha sido enjuiciado por las prácticas fraudulentas en su comunidad.

Si Ud. tiene un problema con un negocio privado relacionado a la seguridad . . .

Llame gratis al Centro de Información al consumidor del DCA para obtener asistencia en la presentación de una queja. Los representantes del Centro le darán información y/o referencias sobre las fuentes de información apropiadas, y pueden enviarle un formulario de quejas.

La división de la Mediación de Reclamos del DCA actúa como mediador entre las partes en disputas para promover una resolución mutuamente aceptable.

La División de Cumplimiento del DCA investiga la conducta de los que tienen una licencia para determinar si es necesario tomar acción para asegurar el cumplimiento de la ley. Las acciones de cumplimiento de la ley pueden ser administrativas, civiles, o causas penales contra los que tienen licencia. La Sección de Administración de Casos (DCA Case Management Branch) vigila las actividades realizadas por personas sin licencia.

Información adicional

- ▲ Llame gratis al teléfono del Centro de Información al Consumidor del DCA para obtener información adicional. El Centro acepta llamadas en inglés, español, y en más de 100 idiomas más.
- ▲ La Oficina de Política de la Oficina de Seguridad y Servicios de Investigación está ubicada en la 400 R Street, 3rd floor, Sacramento, California 95814. El horario de oficina es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Llame gratis al teléfono del Centro de Información al Consumidor del DCA en el 1-800-952-5210.

En el área de Sacramento llame al (916) 445-1254.



*Departamento de Asuntos del Consumidor de California
Oficina de Seguridad y Servicios de Investigación*

Revisado 11/96



**GUIA DEL CONSUMIDOR
PARA LA**

Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación

**DEL DEPARTAMENTO
DE ASUNTOS
DEL CONSUMIDOR
DE CALIFORNIA**



Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación del DCA

La prevención del crimen se ha convertido en una cuestión principal en nuestra sociedad. Una mayor carga está siendo puesta sobre la fuerza policial pública para responder a situaciones de crisis. Como resultado el consumidor está volviéndose hacia la industria de la seguridad privada para ayudar en la protección de nuestros vecindarios y negocios. El Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA), Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación (BSIS) tiene jurisdicción sobre los operadores privados de patrulla, los investigadores privados, los operadores de compañías de sistemas de alarmas, las agencias de recuperación y los cerrajeros, todos los cuales son negocios relacionados con la seguridad privada. Las entidades de entrenamiento de armas de fuego y de cachiporra, así como sus instructores, están bajo la jurisdicción de la BSIS.

Este folleto explica el papel de BSIS en la protección de los consumidores a través del otorgamiento de licencias y la regulación de la industria de la seguridad privada. También brinda consejos sobre cómo obtener información para consumidores antes de contratar los servicios de los negocios relacionados con la seguridad privada, y explica con quién comunicarse si Ud. tiene un problema con la industria de la seguridad privada.



Licencias privadas del DCA para negocios relacionados a la seguridad

El DCA otorga licencias a los operadores privados de patrulla, a los investigadores privados, a los operadores de compañías de sistemas de alarmas, a las agencias de recuperación y a los cerrajeros, y certifica a sus entidades de entrenamiento y sus instructores.

La licencia y la certificación aseguran que el operador del negocio y los empleados específicos hayan pasado una revisión de antecedentes penales y que hayan cumplido con los requisitos del DCA.

- ▲ **Operadores de patrullas privadas** brindan servicios para proteger a las personas y /o a la propiedad de acuerdo con el convenio contractual.
- ▲ **Investigadores privados** realizan investigaciones para particulares, negocios, abogados, compañías de seguros y agencias públicas en materia de investigaciones civiles, penales, y domésticas.
- ▲ **Operadores de compañías de sistemas de alarmas** venden alarmas en locales privados o comerciales e instalan, dan servicio de reparación, mantenimiento, y vigilancia, y responden a alarmas de robo. Estos servicios son brindados a particulares, negocios y entidades públicas.
- ▲ **Agencias de recuperación** recuperan objetos personales a favor de un otorgador de crédito cuando el consumidor falta al pago de un contrato de venta condicional que contiene una cláusula de recuperación.
- ▲ **Los cerrajeros** instalan, reparan, abren, modifican y fabrican llaves para cerrojos. Estos servicios son brindados a particulares, negocios y entidades públicas. Los individuos que duplican llaves usando llaves en blanco no les es requerido a tener la licencia de cerrajero.

Las entidades de entrenamiento ofrecen cursos a investigadores privados, operadores de patrulla privada, guardias, operadores de compañías de alarmas y sus empleados. Los estudiantes aprenden el porte y uso correcto de armas de fuego y las cachiporras en relación a sus licencias o registros. Para averiguar si una persona o negocio tiene una licencia vigente emitida por el DCA, llame gratis al número 1-800-952-5210. En el área de Sacramento llame al número 445-1254.

Los gerentes deben cumplir con los requisitos del DCA

Asegúrese de que el gerente a cargo del negocio relacionado a la seguridad privada sea un gerente calificado por el DCA.

Un gerente calificado debe pasar un examen escrito y/u oral impartido por el DCA, una revisión de antecedentes penales, y debe dar prueba de experiencia calificada en la industria de la seguridad. Un gerente calificado es la persona responsable del negocio, el primer punto de contacto cuando el consumidor tiene una pregunta sobre los servicios que se brindan. Los cerrajeros cumplen con requisitos separados del DCA para la obtención de la licencia: sin embargo el gerente de una cerrajería es también la persona responsable del negocio y debe pasar una revisión de antecedentes penales.

Los empleados deben cumplir con los requisitos del DCA

Los guardias de seguridad no pueden ser contratados como prestadores de servicios únicos— un operador de patrulla privada debe emplearlos. Un guardia de seguridad empleado por un operador de patrulla privada debe pasar un examen aprobado por el BSIS sobre las facultades de efectuar arrestos impartido por el titular de la licencia, pasar una revisión de antecedentes penales y cumplir con los requisitos específicos del DCA. Los guardias de seguridad deben registrarse con el DCA y portar tarjetas de guardia vigentes. Si un guardia de seguridad porta un arma de fuego, cachiporra, o gas lacrimógeno, se requiere un entrenamiento adicional, y el guardia de seguridad debe portar los permisos vigentes. Los operadores privados de patrulla pueden trabajar como guardias de seguridad con tal de que estén habilitados como gerentes calificados de negocios con licencia para ser operador de patrulla privada. Todos los empleados de negocios privados relacionados a la seguridad bajo la jurisdicción del DCA deben portar una licencia de bolsillo en todo momento.